

**PENINGKATAN KEPATUHAN TERHADAP PENERAPAN STANDAR  
PELAYANAN GUNA MEMINIMALISIR TERJADINYA MALADMINISTRASI  
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Dessy Mayasari  
Universitas Terbuka - UPBJJ UT Wilayah Bangka Belitung  
[dessy@ecampus.ut.ac.id](mailto:dessy@ecampus.ut.ac.id)

**Abstract.** Dalam pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat di berbagai sektor tidak terlepas dari ketersediaan pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah maupun korporasi dan/atau badan hukum lainnya yang semata-mata menjalankan usaha/kegiatan di bidang pelayanan publik.

Namun dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik tersebut di atas, pada hasil akhir pelayanan sering timbul ketidakpuasan terhadap kuantitas dan/atau kualitas pelayanan yang disediakan ataupun seharusnya diterima oleh masyarakat sehingga terkadang berujung pada terjadinya keluhan, pengaduan sampai dengan pengambilan tindakan hukum disebabkan adanya maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terutama oleh pelaksana pelayanan maupun pihak berwenang/terkait lainnya.

Untuk mencegah dan/atau mengurangi terjadinya tindak maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu diketahui faktor penyebab permasalahan serta kendala/hambatan yang ditemui sehingga bisa ditemukan solusi/pemecahan masalah terbaik guna menyelesaikan pemenuhan tuntutan hak dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan pelayanan publik secara berkualitas, wajar dan adil.

**Kata Kunci :** Standar Pelayanan, Maladministrasi, Pelayanan Publik

*Abstract. In fulfilling the rights and basic needs of the community in various sectors, it is inseparable from the availability of services for public goods, public services and administrative services carried out by government agencies and corporations and / or other legal entities that solely carry out business / activities in the field of public services.*

*But in the implementation of the implementation of public services by the public service providers mentioned above, the final results of service often arise dissatisfaction with the quantity and / or quality of services provided or should be received by the community so that sometimes it leads to complaints, complaints up to legal actions are caused maladministration carried out by public service providers, especially by service providers and other relevant authorities.*

*To prevent and / or reduce the occurrence of acts of maladministration in the implementation of public services, it is necessary to know the factors causing problems and obstacles so that solutions to the best problems can be found to fulfill the demands of rights and needs of the community in providing quality, reasonable and fair public services.*

**Keywords :** Service Standards, Maladministration, Public Services

## LATAR BELAKANG

Sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan, Negara (NKRI) melalui Pemerintah sebagai penyelenggara baik di pusat maupun di daerah berkewajiban memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk guna memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kehidupan sosial, bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Dan sebagai warga negara, masyarakat pasti dan selalu memiliki pengharapan serta tuntutan atas pemenuhan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, adil dan terjangkau. Dalam hal ini definisi Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang - perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Untuk memenuhi tuntutan hak dan kebutuhan dasar masyarakat yang cukup banyak dan kompleks di berbagai sektor seperti pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata serta sektor strategis lainnya, pemerintah harus menggandeng pihak-pihak terkait lainnya seperti korporasi, lembaga independen dan/atau badan hukum lainnya yang bergerak di bidang pelayanan publik untuk bekerja sama menyediakan pelayanan publik yang berkualitas baik bagi masyarakat yang mampu maupun masyarakat yang kurang mampu.

Namun sebagaimana diketahui, dalam penyelenggaraan pelayanan publik baik oleh instansi pemerintah, korporasi, lembaga independen maupun badan hukum lainnya yang bergerak di bidang pelayanan publik di tingkat pusat ataupun daerah, pelaksanaan pelayanan publik ini sering dinodai dengan terjadinya berbagai jenis maladministrasi yang menyebabkan

hilangnya dan/atau rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kuantitas dan kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Timbulnya berbagai jenis maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik ini terutama disebabkan oleh rendahnya tingkat kepatuhan terhadap implementasi standar pelayanan yang didominasi oleh perilaku aparatur atau pelaksana pelayanan publik dan umumnya secara sistematis terjadi di instansi penyelenggara pelayanan publik, seperti adanya ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian jangka waktu layanan, pungli, korupsi, kesewenang-wenangan dalam pemberian pelayanan yang pada akhirnya mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik.

## Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penyajian paper/makalah ini ialah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor penyebab terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan jenis-jenis maladministrasi.
2. Kendala atau hambatan yang ditemui dalam mengantisipasi terjadinya maladministrasi pelayanan publik.
3. Pemecahan / solusi yang digunakan untuk mencegah dan/atau mengurangi timbulnya maladministrasi pelayanan publik.

## Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dari penyusunan dan penyajian paper / makalah berjudul **“Peningkatan Kepatuhan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan guna Meminimalisir Terjadinya Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik”** ini adalah memberikan beberapa alternatif pemecahan masalah dalam mengantisipasi/mencegah dan/atau meminimalisir/mengurangi timbulnya tindakan maladministrasi dalam

penyelenggaraan pelayanan publik terutama yang disebabkan oleh ketidakpatuhan aparatur/pelaksana pelayanan publik dalam menerapkan standar pelayanan atau yang biasa disebut Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan.

### **Metodologi**

Metodologi yang digunakan dalam penyusunan dan penyajian paper / makalah yang mengambil tema “Mal Administrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Strategi Pencegahannya” ini dalam bentuk kajian teoritis dan observasi deskriptif yang diambil dari definisi dan maklumat pasal-pasal dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik serta penjelasan dari pengamatan secara tidak langsung terhadap pelaksanaan pelayanan publik di beberapa instansi penyelenggara pelayanan publik seperti rumah sakit, kantor perpajakan, unit layanan BPJS Kesehatan, perpustakaan umum, dan lain-lain.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Definisi / Pengertian**

Menurut ketentuan umum Pasal 1 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, definisi / pengertian Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang- undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang

dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Untuk melaksanakan tugas pelayanan, atasan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik menugaskan seseorang atau beberapa orang pegawai/aparatur yang kompeten dan bertanggung jawab sebagai pelaksana pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat, pelaksana harus berpatokan atau mengacu pada standar pelayanan dan maklumat pelayanan yang sudah ditetapkan di lingkungan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik tersebut. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Sedangkan Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Ketidakpatuhan dan/atau ketidakpahaman terhadap penerapan poin-poin atau langkah-langkah tindakan yang tertera dalam standar pelayanan maupun maklumat pelayanan yang ada di satuan kerja penyelenggara pelayanan publik tersebut akan menyebabkan terjadinya maladministrasi yang berdampak pada hilang atau rendahnya tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Adapun pengertian Maladministrasi ialah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan

lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau non materiil bagi masyarakat dan orang perseorangan (Ps. 1 UU 37/2008 tentang Ombudsman RI).

### **Komponen Standar Pelayanan Publik dan Asas Penerapannya**

Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik paling sedikit harus memuat komponen sebagai berikut:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi Pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah Pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik baik instansi pemerintahan maupun korporasi harus memperhatikan dan menerapkan asas kepentingan umum, memberikan kepastian hukum, adanya kesamaan hak, adanya keseimbangan hak dan kewajiban, menunjukkan sikap keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan

husus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Organisasi penyelenggara juga berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan dan sekurang-kurangnya memiliki:

1. satuan kerja pelaksana pelayanan,
2. unit pengelolaan pengaduan masyarakat,
3. unit pengelolaan informasi,
4. bagian pengawasan internal,
5. bagian penyuluhan kepada masyarakat, dan
6. bagian pelayanan konsultasi.

Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik yang disediakannya.

### **Jenis – jenis Maladministrasi**

Jenis-jenis maladministrasi yang umumnya sering terjadi/timbul dalam penyelenggaraan pelayanan publik baik di instansi pemerintahan maupun korporasi, antara lain:

1. penundaan berlarut-larut
2. penyimpangan prosedur
3. keberpihakan/diskriminatif
4. pengabaian kewajiban hukum
5. penyalahgunaan wewenang
6. tidak transparan dan/atau ketidakjelasan informasi
7. permintaan sejumlah uang/barang/jasa sebagai timbal balik pemberian pelayanan
8. tindakan sewenang-wenang
9. tidak profesional
10. tidak memberikan pelayanan
11. ketidakpastian hukum,
12. kelalaian, dan
13. salah pengelolaan.

## **PERMASALAHAN DAN SOLUSI**

### **Permasalahan**

Sebagaimana telah diuraikan di atas, dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan baik oleh

pemerintah, korporasi, lembaga independen maupun badan hukum lainnya yang semata-mata beroperasi sebagai penyelenggara pelayanan publik sering ditemui terjadinya maladministrasi pelayanan baik dilakukan secara sengaja maupun tidak sengaja oleh pihak penyelenggara khususnya dikarenakan perilaku petugas pelaksana pelayanan yang kemudian menimbulkan berbagai dampak dan permasalahan karena masyarakat pengguna layanan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang seharusnya mereka terima.

Faktor-faktor penyebab timbul/terjadinya permasalahan maladministrasi dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di lingkungan penyelenggara pelayanan publik, antara lain yaitu:

1. Pelaksana menunjukkan perilaku yang buruk (*unethical behavior*) dalam melaksanakan pelayanan publik seperti sikap tidak profesional, diskriminatif dan/atau melakukan kelalaian. Tindakan tidak etis ini mungkin secara hukum dinyatakan tidak salah, namun sebagai administrator pelaksana hal ini dianggap melanggar etika karena menyebabkan ketidaknyamanan/ketidakpuasan bagi penerima pelayanan publik.
2. Ketidapatuhan terhadap implementasi standar pelayanan publik dan maklumat pelayanan berupa pengabaian dan ketidakjelasan informasi walaupun standar pelayanan publik dan maklumat pelayanan sudah terpampang di satuan kerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu bentuk maladministrasi atau pengabaian tersebut yaitu pelaksanaan pelayanan yang berbelit-belit dan memakan waktu yang lama sehingga bisa menguras tenaga, waktu maupun emosi penerima pelayanan publik meskipun sebenarnya pelayanan ini bisa diselesaikan dalam waktu yang singkat dan tepat apabila pelaksana patuh dan berkomitmen dalam menerapkan standar pelayanan dan standar

operasional prosedur yang ada di satuan kerja penyelenggara pelayanan publik.

3. Kurangnya kepedulian birokrat dalam menjaga komitmen untuk selalu mematuhi kewajiban sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta kurang efektifnya sistem pengawasan intern yang diterapkan dalam menilai kinerja dan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pelaksana.

Sedangkan kendala/hambatan yang ditemui dalam meminimalisir/mengantisipasi terjadinya maladministrasi dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di lingkungan penyelenggara pelayanan publik, yaitu:

1. Budaya kerja yang buruk dari atasan langsung dan/atau pelaksana sebelumnya sering mempengaruhi timbulnya perilaku buruk pelaksana pelayanan publik berikutnya.
2. Lingkungan kerja yang buruk dan kurang terjaga keharmonisannya dapat mempengaruhi perilaku pelaksana sehingga dengan sengaja atau tanpa sengaja akan melakukan tindakan maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.

### Solusi

Solusi yang dapat dilakukan dalam mencegah terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama dalam meningkatkan kepatuhan terhadap penerapan standar pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Penyelenggara pelayanan publik wajib mematuhi dan melaksanakan semua kewajiban yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Organisasi penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik

- dan/atau Standar Operasional Prosedur dan kemudian mencantulkannya dalam bentuk Maklumat Pelayanan dengan mengikutsertakan masyarakat serta menerapkannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Penyelenggara melalui Bagian Pengawasan Internal wajib melaksanakan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
  4. Menyediakan sarana pengaduan serta menugaskan pelaksana yang kompeten dan bertanggungjawab untuk bertugas sebagai pengelola pengaduan layanan publik. Penyelenggara juga dapat melakukan Survey Kepuasan Masyarakat guna mengukur tingkat efektivitas dan kualitas pelayanan yang disediakan bagi masyarakat.
  5. Perubahan perilaku pelaksana. Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:
    - a. Adil dan tidak diskriminatif;
    - b. Cermat;
    - c. Santun dan ramah;
    - d. Tegas, andal, dan tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut;
    - e. Profesional;
    - f. Tidak mempersulit;
    - g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
    - h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara pelayanan publik;
    - i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
    - j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
    - k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;

- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. Sesuai dengan kepantasan/kewajaran; serta
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat dirangkum dari keseluruhan materi di atas adalah sebagai berikut:

1. Saat ini baik di pusat maupun di daerah, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan, korporasi ataupun badan hukum lainnya yang bergerak di bidang pelayanan publik sering ditemui terjadinya maladministrasi dalam bentuk ketidakpatuhan dan/atau pengabaian terhadap implementasi standar pelayanan publik yang ada di satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang sebagian besar disebabkan oleh perilaku buruk pelaksana yang dilakukan secara sistematis sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik.
2. Budaya dan lingkungan kerja organisasi yang buruk mempengaruhi perilaku pelaksana penyelenggara pelayanan publik sehingga perlu dilakukan perubahan perilaku pelaksana dan pengawasan internal serta evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

### **Saran**

Saran yang dapat penyusun sampaikan dalam kesempatan ini dalam rangka menimalisir/mencegah terjadinya

mal-administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain dengan menugaskan pelaksana penyelenggara pelayanan yang bertanggung jawab dan memiliki komitmen yang tinggi terutama dalam meningkatkan kepatuhan terhadap punishment yang ditetapkan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Haliq, Abdul; Makawi, Umar dan Normajatun. 2017. *Analisis Kasus Mal Administrasi di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2013-2015*. Jurnal As Siyash Volume 2 No. 1 Mei 2017
- Guslan, Odie Faiz. 2018. *Batasan Antara Perbuatan Maladministrasi Dengan Tindak Pidana Korupsi*. Riau Law Journal Volume 2 No.2, November 2017
- Wahyudi, Rodi. 2018. *Perilaku Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik Pasca Reformasi Birokrasi di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau Indonesia*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim volume 2 No. 2, Oktober 2018
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- PP nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal
- PP nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota
- PP nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah
- Kepmendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Permendagri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah.
- Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu